

## Klachtenregeling Ameta mentorschap

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **Professioneel mentor:**  
Verder te noemen de mentor. De persoon die op grond van een beschikking van de kantonrechter optreedt als mentor in zaken van niet-vermogensrechtelijke aard van de rechthebbende.
- **Vervanger:** Degene die in ten tijde van afwezigheid van Ameta mentorschap de werkzaamheden tijdelijk waarneemt.
- **Rechthebbende:**  
Een persoon wiens zaken van niet-vermogensrechtelijke aard waargenomen worden door de mentor benoemd bij beschikking van de kantonrechter.
- **Klacht:**  
Een formele mondelinge en/of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van Ameta mentorschap en/of bij Ameta mentorschap uitvoerende mentoren.
- **Klager:**  
Hieronder verstaan wij eenieder die een klacht indient

### Artikel 2

Iedereen is gerechtigd een klacht in te dienen.

### Artikel 3

Mondelinge klacht:

Een mondelinge klacht wordt zo spoedig mogelijk, doch binnen 14 dagen nadat de mondelinge klacht is geuit, behandeld door de mentor die het dossier van rechthebbende beheert. Deze tracht de mondelinge klacht in overleg met de klager op te lossen. Lukt dit niet, dan wordt getracht deze mondelinge klacht op een later moment, maar binnen 6 weken na uiting mondelinge klacht, in der minne op te lossen. De klager ontvangt hierover een schriftelijk bericht van de wijze waarop de mondelinge klacht door de mentor is afgedaan. Is de klager niet tevreden over de afhandeling dan kan de klager een schriftelijke klacht indienen bij Ameta Mentorschap.

### Artikel 4

Schriftelijke klacht:

1) Een schriftelijke klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend bij Ameta mentorschap middels het klachtenformulier. Een klacht moet ondertekend zijn en tenminste het volgende bevatten:

- a. Naam en adres van de indiener
- b. De dagtekening waarop de klacht verstuurd wordt;
- c. De naam van de persoon waartegen de klacht gericht is;
- d. Weergave/motivatie van de klacht en het tijdstip; de klacht dient duidelijk omschreven te zijn;

2) De schriftelijke klacht dient betrekking te hebben op onvrede over de uitvoering van de wettelijke taken van de mentor.

3) De schriftelijke klacht mag niet later ingediend zijn dan 1 jaar na de ontstaansdatum.

4) De schriftelijke klacht mag niet ingediend worden als deze al eerder is ingediend en behandeld.

5) Indien het gedrag van de indiener buiten de maatstaven van redelijkheid en billijkheid valt, kan dat reden zijn om de klacht niet in behandeling te nemen.

6) Alle voor de afhandeling van de schriftelijke klacht relevante documenten, eventueel waarvoor toestemming van de rechthebbende nodig is, dienen beschikbaar te worden gesteld.

De indiener van de schriftelijke klacht ontvangt binnen 14 dagen, gerekend vanaf de datum poststempel, een ontvangstbevestiging van Ameta mentorschap. Ameta mentorschap zal nagaan of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. Lukt dit, dan ontvangt de indiener van de schriftelijke klacht daarvan schriftelijk bericht. De klacht wordt door Ameta mentorschap afgehandeld binnen een termijn van ten hoogste 6 weken.

Indien de klacht ongegrond wordt verklaard, wordt indiener hiervan op de hoogte gesteld met een toelichting.

Indien de klacht gegrond wordt verklaard,

#### Artikel 5

De mentor registreert binnengekomen klachten. Hij/ zij houdt aantekeningen bij van de afhandeling van de klacht.

#### Artikel 6

Alle bezwaren en klachten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zal vooraf aan de rechthebbende toestemming gevraagd worden.

#### Artikel 7

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als de indiener van de klacht zich voor of tijdens de behandeling ter zake van dezelfde klacht heeft gewend tot de toeziende rechter of een andere burgerlijke rechter.

#### Artikel 8

De klachtenregeling treedt in werking op 1 maart 2017 en geldt voor de klachten ontstaan na die boven genoemde datum.

Klachten of bezwaren kunnen worden gericht aan:

Ameta mentorschap  
T.a.v. dhr. G.J.M. de Ruyter MA (vertrouwelijk)  
Rogier Monicxlaan 2  
5741 ES Beek en Donk

(Klachtenregeling Ameta mentorschap versie 3, 2019)